水务署

个案编号：OMB 2004/1549

水务署 — 要求缴付修理费 — 没有回覆投诉人的书面查询 — 成立

投诉人是民政事务总署辖下某民政事务处(「民政处」)的外判承办商。一九九八年十二月，投诉人在一条水管附近进行渠务改善工程。水务署发现水管损坏，怀疑是投诉人所为，于是在二零零零年三月发出一张初步缴款单，要求投诉人缴付估计为20,000元的修理费。投诉人在四月去信水务署，表示不同意要负上责任。水务署在五月向民政处查询此事。民政处在六月告知水务署，没有记录显示投诉人于水管损坏当天曾在附近进行工程。此后，水务署再没有采取行动调查，而事涉工程师只指示要拟备一份新的保证书，以便要求投诉人缴付修理费。

2. 两年后（即二零零二年五月），水务署计算出实际的修理费为23,886.30元，并指示支出组向投诉人发出缴款单。然而，据该署表示，由于电脑系统没有提示职员发出缴款单，结果遗漏了发出这张缴款单予投诉人。该署再隔两年后才发现此事，于是在二零零四年四月二日向投诉人发出缴款单。

3. 二零零四年四月十六日，投诉人去信水务署反对缴款，并要求该署回覆。然而，直至五月九日，该署仍没有回覆，投诉人遂向申诉专员投诉。

4. 六月二十一日，水务署通知投诉人该署尚在考虑这宗个案，并就迟迟没有回覆致歉。六月三十日，该署告知投诉人经过详细调查后，已取消该张缴款单。

5. 水务署承认在回覆方面有延误，但表示这是由于支出组与分区办事处职员之间的误会。

6. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

7. 本署亦留意到水务署用几乎长达六年的时间处理这宗个案，而且一次又一次地出现错漏或延误，实在于理不合。该署不仅对其错漏或延误马虎了事，有关职员的态度亦漫不经心，令人感到诧异。

8. 本署建议水务署检讨其工作程序，并拟订一套监察制度，确保适时发出缴款单。

9. 水务署对本署的评论有保留，并且辩称处理个案的时间须视乎个案的复杂程度，以及当时工作的优先次序。况且，该署遗漏发出缴款单，主要还是由于电脑系统的局限。

10. 水务署已承认延误处理这宗个案，但本署不同意这主要是由于电脑系统的局限所致。申诉专员认为本署的评论有根有据，因此决定维持原有的结论。

民政事务总署

个案编号：OMB 2004/0713；OMB 2004/1365

民政事务总署 — 发送函件安排 — 向两名投诉人分别发出五份内容完全相同的函件，浪费政府资源 — 成立

民政事务总署（「民政总署」）辖下某分区民政事务处（「民政处」）曾就某事项谘询区内居民。其后，民政处向投诉人A先生及B先生分别发出五份内容完全相同的函件，通知他们有关的结果。投诉人认为民政处职员处事马虎，浪费资源。

2. 在这宗个案中，民政处曾发出谘询函件予某大厦各住户（包括投诉人），并于其后就事件的结果发信通知曾提出反对意见的人士。由于当中有四人填报了A先生居住的单位为其住址，加上有民政处职员手民之误，结果A先生收到共五份覆函。此外，有五名反对者填报了B先生的地址，故此他亦收到五份覆函。但是，该十份函件均没有写明收件人的姓名。

3. 本署明白民政处是基于保障私隐而个别回覆每位提出意见的人士，故分别发送函件不应视作浪费资源。可是，信封上实应清楚而正确地写上收信人的名字。

4. 因此，这宗投诉成立。

5. 民政总署同意改善有关做法，并接纳本署的建议，向投诉人书面道歉，又向所有分区民政处发出清晰指引，以免再有同类事件。

民政事务总署、地政总署、食物环境卫生署、康乐及文化事务署、路政署及运输署

个案编号：OMB 2004/0673；OMB 2004/0829-0830；
OMB 2004/2005-2007

民政事务总署 — 街道管理 — 未能有效解决市民在公众地方晾晒衣物，影响市容的问题 — 不成立

地政总署、食物环境卫生署、康乐及文化事务署、路政署及运输署 — 街道管理 — 未能有效解决市民在公众地方晾晒衣物，影响市容的问题 — 成立

投诉人每天行经某行人区，该处树木夹道，环境优美。可惜，树上和通道梯级的栏杆上经常挂满衣物，破坏景致，有碍观瞻。投诉人曾向房屋署、路政署及食物环境卫生署（「食环署」）投诉，但他们

均表示「不属其管辖范围」。民政事务总署（「民政总署」）则表示问题需要多个政府部门合力处理。投诉人不满各部门「互相推诿」，于是向本署投诉。

2. 这宗投诉涉及六个政府部门：民政总署、地政总署、食环署、康乐及文化事务署（「康文署」）、路政署及运输署。

3. 地政总署、民政总署、食环署、路政署、运输署、建筑署及警务处曾于二零零三年十一月中举行跨部门会议，就街道管理的「灰色地带」进行商讨，包括市民在公众地方晾晒衣物的问题。与会者均重申，所代表的部门未获授权处理此问题。最后，会议同意，在路政署取得法律意见之前，如部门多次接到有关同一地区的投诉，可向该区的民政事务处（「民政处」）反映，由民政处劝谕区内居民合作。

各部门提供的补充资料

4. 分区民政处曾就这宗投诉，发信予事涉公共屋村及附近私人屋苑的管理处和业主立案法团，促请他们处理问题，并在二零零四年五月中召开跨部门会议（「五月会议」）。地政总署、食环署、康文署、路政署及运输署（合称「五署」）均有派代表出席。民政处建议先在区内晾晒衣物黑点（「黑点」）悬挂告示牌提出警告，然后五署再派员巡查，将发现的衣物移放在地上。除拟定事涉地区的黑点名单外，民政处亦设计告示牌，供各部门悬挂在其管辖范围内的黑点。民政总署认为，由一个部门采取综合行动，成效应更大，但现时没有法例授予任何特定部门足够权力处理此问题。

5. 地政总署认为，《土地（杂项条文）条例》只授权该署清理在未批租政府土地上的构筑物，并且须给予违例者最少一天的通知。此例不适用于仅晾晒数小时的衣物，故引用此例采取执法行动是不切实际的。该署表示，宜根据五月会议的决议，采取跨部门联合行动以解决问题。

6. 食环署表示，市民晾晒的衣物并非废物，不会妨碍该署人员清扫垃圾，亦不阻塞道路。故此，不能引用《公众卫生及市政条例》或《简易程序治罪条例》采取执法行动。不过，根据五月会议的决议，各部门的工作人员可把衣物移放在路旁，如物主不取回，食环署人员便可当作垃圾处理。食环署认为，政府应向居民进行宣传教育，并在屋村范围内划设晾晒区。

7. 康文署表示，只负责保养事涉地点内的植物，无权清理市民晾晒的衣物。不过，因应五月会议的决议，该署已在该区张贴告示，劝谕市民不要在公众地方晾晒衣物，现时情况已有改善。康文署人员在进行树木保养工作前，会把挂在树上的衣物放在树旁。

8. 路政署认为，根据《道路交通（交通管制）规例》，该署人员于障碍物妨碍工程／维修工作，或对行人或车辆构成危险时，才能采取行动加以清除。在公众地方晾晒衣物属地区性问题，并涉及由多个部门管辖的不同设施，宜由当地的民政处统筹，采取跨部门联合行动，以免个别部门须单独应付对有关执法行动感到不满的市民。

9. 运输署表示，在公众地方晾晒衣物与交通运输管理无关，故不属该署的职责范围。而这宗投诉涉及的地点并不接近马路或行人过路处，在该处晾晒衣物应不会妨碍交通，或对车辆和行人构成危险。该署一般会把投诉转介至晾晒衣物地点所属的管辖部门跟进，若接到转介的投诉，亦须从道路交通的角度，评估在事涉地点晾晒衣物会否影响道路使用者的安全。

观察所得及意见

10. 民政处除发信予有关屋村及团体外，亦召开了五月会议，并拟定黑点名单及设计告示牌供有关部门使用，又积极联络有关部门采取联合行动，以寻求解决问题的方法，充分发挥了地区上的协调角色。

11. 地政总署有责任确保未批租政府土地不被非法占用。市民在公众地方晾晒衣物，等同占用官地作私人用途，该署理应采取行动。地政总署以须给予一天「通知期」的技术性原因而不采取行动，其实是回避解决问题。

12. 在公众地方晾晒衣物有损市容及破坏景观。食环署亦没有正视问题的症结所在，以解决问题。该署现已有权清理宣传品，其实亦可以同样理由延伸至清理在公众地方晾晒的衣物。若有需要，可考虑修订《公众卫生及市政条例》或订立新法例。

13. 市民在树上晾晒衣物的问题存在已久，但康文署一直回避问题，没有尝试谋求彻底的解决方法。

14. 这宗个案涉及的其中一个晾晒点，是斜坡梯级的栏杆。行人由于无法以栏杆作扶手，而影响他们的安全，但路政署却没有采取行动将衣物清理。

15. 若晾晒在行人路旁的衣物被风吹到马路上，可能对车辆构成障碍和危险，故此不能说与交通运输管理无关。然而，运输署却一如其他部门，只是从本身的角度看问题，没有从政府整体更宏观的角度寻求解决方法。

结论

16. 本署认为，民政总署辖下的分区民政处在事件中恰如其分地积极协调各有关部门，致力解决地区性的问题。因此，对该署的投诉不成立。

17. 五署既声称本身未获法例授权，清理晾晒在公众地方的衣物，则何来法理依据采取联合取缔行动？本署认为，实情是五署均不愿独力承担或带头解决问题，拖拖拉拉，没有采取适当行动。故此，对这五个部门而言，这宗投诉成立。

结语

18.　五署过于忧虑单独采取行动可能会招致市民不满，引发冲突，因此宁愿把责任交给分区民政处，由该处统筹，采取联合行动。然而，跨部门联合行动策划需时，只能是权宜之计，未能长远地解决问题。五署应徵询法律意见，以便获得足够授权，在各自的职责范围内采取执法行动，清理在公众地方晾晒的衣物。政府内部亦应同时达成协议，指派一个部门肩负起带头责任，以便在日常巡查时采取清理行动，解决市民在公众地方晾晒衣物的问题。如有需要，当局或许须修订有关法例。

19.　这宗个案清楚显示事涉部门没有能力或决心彻底解决问题。由于问题源于欠缺有效的中央统筹，为补救问题，申诉专员已促请政务司司长介入，以考虑是否应责成某部门带头处理市民在公众地方晾晒衣物的问题，是否需要修订现有法例或订立新法例，确保部门有适当权力，采取执法行动；以及与房屋署、民政总署及屋宇署等部门探讨在公共屋村、「居者有其屋」屋苑及私人屋苑范围内划设晾晒区的可行性。

20.　政务司司长已责成民政总署全面检讨如何处理有关问题。

地政总署

个案编号：OMB 2004/1938

地政总署 — 处理申请 — 延误处理投诉人兴建两栋新界豁免管制屋宇的申请，以及处理欠妥善 — 成立

投诉人是A及B两个地段的业权人。一九九六年十一月，他向地政总署辖下的分区地政处（「地政处」）申请兴建两栋新界豁免管制屋宇（「村屋」）。除了向地政处提供进一步资料外，他更与该处人员一同视察，并聘请专业测量师为两个地段划定界限。虽经他多番努力并多次口头和书面催促，地政处在二零零四年五月仍未能就其申请作出决定。投诉人对该处的延误感到不满。

2.　土地注册处并没有关于A地段可兴建村屋的记录。投诉人于一九九七年十二月提交文件，指出A地段有0.02英亩土地可作兴建村屋之用。他其后再与地政处人员前往视察，并于一九九八年九月提交拟议平面图。

3.　由于拟议中的两栋村屋均位于A地段，故需从B地段转换390平方呎村屋土地以补不足。不过，根据地政总署的现行政策，一个地段的建筑楼面面积是不能转到另一个地段的。在徵询法律意见后，地政处于一九九九年十月通知投诉人，一旦证实A地段只有0.02英亩村屋土地，则该处不能接纳其建议。

4. 二零零零年三月，投诉人应地政处的要求再次提交拟议平面图。同年四月，地政处就B地段的发展条件徵询法律意见，但由于找不到相关档案或有关B地段的批地条款资料，故此未能确定B地段的发展条件。

5. 地政处于二零零二年十二月通知投诉人，鉴于现行政策不容许换地，加上有当地居民反对其建议，因此该处无法进一步处理其申请。地政处其后承诺会研究居民的反对意见，并通知他有关的情况。

6. 二零零四年三月，投诉人去信地政处，投诉处理申请进展缓慢，该处始发现有关主要档案不知所终，须重新建立，因而无法肯定该处曾否按正常程序，要求民政事务处（「民政处」）协助解决当地居民的反对意见。

7. 地政总署曾表示，假如投诉人打算把两栋村屋均建筑在A地段，他应该申请以换地方式交回两个地段，再由政府批出一个新地段。

观察所得及意见

8. 地政处在处理这宗个案中显然有延误。该处在接到申请一年后，才要求投诉人提交证据证明A地段的土地类别，之后又要再等一年半才徵询法律意见。结果，自一九九九年七月至二零零零年二月，以及自二零零零年五月至二零零二年十二月通知投诉人无法进一步处理其申请这两段期间，该处完全没有任何实质的行动。这时已经过了六年。

9. 地政处在处理投诉人的申请时，工作随意而马虎。该处于一九九九年七月及二零零零年四月，分别就 A 地段及 B 地段徵询法律意见。假若该处能一次过徵询意见，当能节省不少时间和资源。

10. 遗失档案亦构成行政失当。再者，民政处并没有关于地政处曾要求协助解决当地居民的反对意见的记录。故此，地政处看来并没有依照正常程序处理这宗个案。

结论

11. 申诉专员因此认为这宗投诉成立。

12. 地政总署已接纳本署提出的下列建议：

(a) 向投诉人道歉；

(b) 加快处理投诉人的个案；以及

(c) 提醒员工须遵循既定程序，迅速而谨慎地处理类似个案，并提醒他们妥善保存档案和记录的重要性。

地政总署及运输署

个案编号：OMB 2004/0022；OMB 2004/0964

地政总署 — 土地用途 — 任由某停车场用地空置 — 部分成立

运输署 — 停车场设施 — 未能开放该停车场供市民使用 — 不成立

投诉人指称，由于政府与一群原居民就某幅土地的业权出现争拗，以致该幅土地上的停车场自二零零三年七月落成后一直空置多月。他认为地政总署及运输署在兴建该停车场前理应先澄清土地业权。

2. 该停车场原为方便未来迁入的村民及访客而设。虽然地政总署发出的「地政处指示」订明该停车场须由运输署装设停车收费表及管理，但村民强烈反对，并申请短期租约，欲以象徵式租金租用该停车场。地政总署则提出反建议，可以市值租金批出短期租约，而地区地政会议及运输署亦对此表示支持。

3. 地政总署曾考虑在审批短期租约申请期间，开放停车场予市民使用。不过，分区民政事务处表示村民可能反对，该署遂把计划搁置。为免停车场长期空置，地政总署于二零零四年六月促请村民在三个月内成立法定团体，以短期租约承租人的身份管理停车场。

4. 运输署表示愿意在过渡期间管理停车场，供市民使用，但当地政总署徵询其意见时，该署则担心将来停车场以短期租约方式只供村民使用时，或会令市民不满。

观察所得及意见

5. 本署发现，停车场位于政府土地上，因此投诉人关于土地业权争拗的指称并无理据。不过，停车场自二零零三年年中起即空置，突显了政府在规划和协调方面欠缺效率。

6. 村民成立法定团体及地政总署为短期租约评估市值租金，均需要时间。地政总署理应察觉到这一点，并寻求运输署合作，以便在过渡期开放停车场予市民使用。该署亦应加快处理小型屋宇批地，以便村民尽早迁入及使用停车场。

7. 运输署有能力管理停车场，故此，对于在过渡期间开放停车场予市民使用的建议，实应采取更积极的态度。

8. 相对于运输署，地政总署应对事件负上较大的责任，因为该署是土地管理当局，不应让事涉停车场用地长期空置。

结论及建议

9. 申诉专员认为，对地政总署的投诉部分成立，对运输署的投诉不成立。

10. 申诉专员建议地政总署：

(a) 修订「地政处指示」，以便在停车场的管理方面更具弹性，例如可以短期租约形式出租或作为临时公众停车场；

(b) 促请村民加快为短期租约成立法定团体；

(c) 完成小型屋宇批地后，随即订定短期租约的生效日期；以及

(d) 在短期租约生效前，开放停车场供市民使用。

11. 申诉专员亦建议，停车场在过渡期间开放予市民使用，由运输署管理。

12. 由于事涉各方已就短期租约条款进行磋商，而大部分村民亦已接纳小型屋宇批地，故此，申诉专员撤回上文第 10(d)段及第 11 段所提出的建议。

地政总署、库务署及差饷物业估价署

个案编号：OMB 2003/4265；OMB 2004/2575；
OMB 2004/3347

地政总署及差饷物业估价署 — 地税 — 在某大厦所处地段重建时没有调整地税，而要求现时的业主补交应由前业主缴付的地税，对他们不公平 — 成立

库务署 — 同上 — 不成立

A 大厦业主立案法团提出投诉，指大厦所在地段（「事涉地段」）曾于一九七八年及一九九三年两度重建，但差饷物业估价署及库务署没有在当时调整地税。二零零三年，地政总署作追溯性调整，并向现时的A大厦业主追收自一九七八年九月起的地税。投诉人认为，此举对现时的业主不公平，因为部分欠款理应由前业主承担。

2. 事涉地段所属原地段于一九七三年五月获政府以新批租契的方式「续期」。一九七七年，事涉地段由原地段分割出来。根据田土注册处第 41 号通函（「通函」），事涉地段自一九七三年七月一日起的地税，应为续期租契订明的金额（即每年 82,840 元）或应课差饷租值（「租值」）的 3%，以较低者为准。由于事涉地段当时的租值颇低，故此地税仅为每年 536 元。

3. 一九七八年，事涉地段首次重建，地税本来应该调整至每年8,280元，但库务署依旧向当时的业主徵收每年 536 元。当事涉地段于一九九三年再度重建为 A 大厦时，地税本应调高至每年 82,840 元，可是，库务署依然只向业主徵收每年 536 元。

4. 地政总署自二零零二年四月起负责徵收地税。同年六月，差饷物业估价署发现上述问题，遂通知地政总署。二零零三年七月，地政总署发信予 A 大厦业主，向他们追收自一九七八年九月起少交的地税，共计约 868,420 元。

5. 二零零二年以前，差饷物业估价署误以为事涉地段的租契是重新批出的，又没有察觉该地段受通函规管，故此，当事涉地段重建时，该署没有依照政府当局的指引，通知库务署新的租值，以致库务署没有按照新租值徵收新地税。

6. 地政总署有责任通知差饷物业估价署所有新落成的大厦，以便后者评估租值。不过，该署在一九九三年并没有通知差饷物业估价署要为新建成的 A 大厦重新评估租值。尽管如此，地政总署强调，追讨地税是该署的权利和职责。

观察所得及结论

7. 地政总署及差饷物业估价署均没有按照既定程序，处理事涉地段的地税事宜，实属行政失当。因此，对这两个部门的投诉成立。

8. 库务署原本负责代地政总署徵收地税，但由于差饷物业估价署没有通知该署事涉地段的新租值，故库务署并不知道要调整地税。因此，对库务署的投诉不成立。

9. 整体而言，这宗投诉部分成立。

建议

10. A 大厦现时的业主须否负担前业主欠交的地税，涉及对租契条款的阐释及法律观点，本署不拟评论。投诉人应徵询法律意见，以澄清本身的法律责任。

11. 申诉专员建议：

(a) 地政总署应加强宣传，提醒准业主在购买物业前，查清楚前业主是否欠交地税；以及

(b) 地政总署及差饷物业估价署应修订部门指引，订明评估新建成的大厦地税事宜的分工及程序。

12. 两个部门已接纳并落实上述建议。

社会福利署

个案编号：OMB 2004/2042

社会福利署 — 处理诈骗举报 — (a)没有妥善跟进一宗诈骗租金津贴的举报；以及(b)职员态度恶劣 — 不成立

投诉人把物业租予A先生，但在八个月后，A先生再没有缴交租金。投诉人曾向土地审裁处申请追讨欠租，获得胜诉。为协助社会福利署（「社署」）调查A先生有否欺诈租金津贴，投诉人向该署提供租约影印本。她又要求该署职员把A先生的租金津贴交给她，以抵销所欠租金，但遭拒绝。她于是投诉社署没有采取行动处理她的举报，而且继续向 A 先生发放租金津贴。

(a) 点投诉

2. 社署的社会保障办事处在接到这宗举报后，已把个案转交该署的诈骗案调查队跟进。在未有足够证据证明 A 先生诈骗综援之前，该署仍须继续发放租金津贴给他。

3. 本署认为，社署已迅速采取行动，把个案转交诈骗案调查队跟进。社署职员基于保障私隐的原因，不向投诉人透露调查的详情，是合理的做法。至于追讨欠租，则是业主（投诉人）与租客（A先生）之间的民事纠纷，社署不介入是正确的。投诉人应透过民事程序追讨欠租，绝不能要求社署把A先生的租金津贴交给她。

4. 因此，申诉专员认为(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

5. 投诉人指社署职员的态度恶劣，要她等候数小时。该署职员却声称曾经呼传她，但她没有回应。

6. 虽然没有客观证据证明社署职员曾呼传投诉人，但由于投诉人没有预约，该署职员在会见所有已预约的市民后才接见投诉人，是公平和合理的。由于没有足够证据证明社署职员态度恶劣，所以(b)点投诉不成立。

结论及建议

7. 总括而言，这宗投诉不成立。

8. 申诉专员建议社署提醒前线工作人员要经常以礼待人，避免与市民对立。

社会福利署及房屋署

个案编号：OMB 2004/2661-2662

社会福利署 — 没有及时通知受助人 — (a)该署职员违背承诺，没有在房屋署收回公屋单位前通知投诉人 — 不成立

房屋署 — 收回公屋单位 — (b)该署职员滥用权力，将投诉人公屋单位内的财物移走或据为己有 — 部分成立

投诉人与家人原居于公屋单位。二零零四年三月，他们迁离单位，改为租住私人楼宇，但没有通知房屋署。投诉人的妻子继而因病入院，其后被转介往社会福利署(「社署」)辖下某综合家庭服务中心(「服务中心」)，由该中心的A主任负责其个案。

2. 投诉人指称，A主任曾向其妻子表示，房屋署在收回其公屋单位前，会先发信给社署了解情况，而A主任到时便会通知投诉人。

3. 二零零四年六月，投诉人得悉房屋署已把其公屋单位内的物品弃掉，只搬走了数件电器留待拍卖以抵偿欠租。投诉人声称，房屋署职员将单位内一些贵重物品和个人证件移走或据为己有。他并且投诉A主任没有履行承诺，在房屋署收回单位前预先通知他。

(a) 点投诉

4. 在服务中心的协助下，投诉人申请综合社会保障援助，当中包括租金津贴，而申请于二零零四年五月获批准。然而，投诉人把津贴用作缴交私人楼宇的租金。因此，房屋署并不知悉投诉人曾向社署领取租金津贴，亦不会因投诉人拖欠公屋单位租金而与社署联络。

5. A主任表示只曾答覆投诉人的妻子有关欠租的后果，但没有承诺在房屋署收回其单位前预先通知投诉人。

6. 再者，投诉人并没有要求或授权社署与房屋署跟进该单位事宜。换言之，房屋署根本不可能预早通知社署或投诉人有关收回单位行动。

7. 本署认为，A主任不可能会作出投诉人所指称的承诺。事实上，投诉人没有履行责任向房屋署交租，在迁离时又没有通知该署。结果，他在不知情下被收回单位，实在是咎由自取。

8. 因此，(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

9.　由于事涉单位自二零零四年三月开始欠租，房屋署遂发出「迁出通知书」，说明将于同年五月三十一日终止有关租约。

10.　二零零四年六月二十四日，鉴于上诉限期已过，房屋署屋村办事处遂采取行动，收回事涉单位。

11.　房屋署声称，根据《房屋条例》和该署财务训令的规定，在清理单位的过程中，若发现现金或金银首饰等贵重财物，房屋署可管有有关物件。该署须在单位大门张贴告示，通知物主于七天内索回。若物主不索回，房屋署会把财物拍卖，以拍卖所得抵偿欠租。

12.　在收回行动当天，在场的三名房屋事务主任并无发现任何现金或其他贵重财物，只有四件电器。他们登记该四件电器及拍照后，在大门贴上告示，并指示工人把有关电器存放在屋村贮物室。为顾及卫生问题，他们又指令工人弃掉屋内其他物件。

13.　本署得悉，该三名房屋事务主任中有一名负责在场监察见证。本署认为，这项安排合理，足以杜绝职员随意弃置物件或将财物据为己有。

14.　事涉房屋事务主任均已按照署方的训令，先检视单位内是否有现金或其他贵重物品，然后才指示及监督工人移走电器，以及弃掉无价值的物件，因此有关职员并无失当之处。

15.　然而，本署注意到，《房屋条例》第24(2)条虽然授权房屋署可管有任何发现的财产，并容许物主在七天内索回有关物件，但没有「贵重」或「不贵重」物件之分。换句话说，房屋署弃掉投诉人的「不贵重」物件，而没有让他在七天内要求索回是违反《房屋条例》的。

16.　本署亦曾审研房屋署的财务训令，认为条文内容欠清晰，没有说明职员如何登记及贮存「不贵重」财物，以及如何在物主要求索回时将财物退还等。本署相信，由于该署指引不足，导致有关职员即时弃掉投诉人的「不贵重」物件。

17.　至于投诉人指房屋署职员把他的贵重物品据为己有，这项指称属刑事指控，本署不予置评。

18.　由于房屋署不当地弃掉投诉人的「不贵重」物件，(b)点投诉部分成立。

结论及建议

19.　整体而言，这宗投诉部分成立。

20.　本署欣悉，房屋署已于二零零四年九月向员工发出新的指引，清楚说明相关的工作程序。然而，本署认为，房屋署仍须检讨新指引内有关把「易腐坏」物件即时弃掉这一点，是否有法理依据。

21.　房屋署承诺会进行检讨。

经全面调查后终结的个案撮要选录

法律援助署

个案编号：OMB 2004/0995

法律援助署 — 法援申请 — 职员处事疏忽，没有把信件寄往投诉人的通讯地址 — 成立

投诉人曾到法律援助署（「法援署」）申请法律援助（「法援」），以办理离婚手续。为免丈夫得悉她正在申请法援，投诉人在申请表格的「通讯地址」一栏填上她兄长的住址（「C1地址」），而在「住址」一栏则填上她与丈夫当时的居所地址（「R地址」）。

2. 投诉人随后致函法援署把通讯地址改为C2地址，更致电该署确定已收到有关函件。约一个月后，投诉人向该署查询审批申请的进度，得悉该署已发信拒绝其申请。但是，她没有收到有关信件，遂要求职员把信件再次寄给她，及后却发现该署把信寄往R地址。她致电质询该署为何不把信件寄往C2地址，但该署职员却回覆说这样并不打紧，反正她的丈夫始终会知道。

法援署的回应

3. 法援署表示，一般而言，市民申请法援，须填写申请书。在填妥资料后，该署职员会复印申请书首页，以便把其个人资料输入电脑。同时，申请书正本会交给一名律政书记，以便为申请人录取口供。

4. 投诉人在递交申请书时，只提供R地址。该署职员将申请书首页复印，并将其个人资料和R地址输入电脑，而申请书正本则交由一名律政书记为她录取口供。在录取口供时，投诉人提供C1地址作为「通讯地址」。

5. 据该名律政书记表示，投诉人在申请书正本「通讯地址」一栏填上C1地址后，他已随即再复印该申请书的首页，并交给一名同事跟进。然而，当时有两名职员当值，他记不起交给谁人负责，而当日值班的职员亦表示记不起此事。

6. 据法援署记录显示，投诉人确曾向该署提供不同的通讯地址，但该署并没有更新。当投诉人致电查询审批进度时，该署才发觉出现遗漏。至此，该署职员才把新地址输入电脑，并把拒绝法援申请的信件寄往C2地址。

7. 关于投诉人对该名回覆其质询的职员的指称，该署认为可能是双方言语间的误会。事涉职员旨在解释有关诉讼程序，并非谈论其法援申请。就有关谈话为投诉人带来的困扰，该署表示歉意。

观察所得及评论

8. 该名律政书记没有确保把投诉人的通讯地址资料输入电脑，是处事疏忽。虽然他声称已将资料副本交给一名同事跟进，但他却无法确定是哪名职员。因此，本署不能接纳他的辩解。法援署一再遗漏更新投诉人的通讯地址资料，明显是有关职员处事疏忽所致。

9. 至于投诉人对回覆其质询的职员的指称，本署接纳该署的解释。

结论及建议

10. 申诉专员认为这宗投诉成立。

11. 法援署署长已接纳本署的建议，向投诉人书面致歉。

房屋署

个案编号：OMB 2003/1765

房屋署 — 占用公共地方 — 容许该署的租约事务处占用某「租者置其屋」计划屋村的部分公共地方 — 部分成立

某「租者置其屋」计划（「租置计划」）屋村的业主立案法团（「法团」）指称，房屋署在未得全体业主同意下，占用屋村的部分公共地方达三年之久，用作管理屋村事务的屋村管业处，以及该署作为大业主处理公屋单位租售事宜的租约事务处。法团认为，房屋署占用公共地方设立租约事务处，是侵占屋村业主共同拥有的地方，故要求该署解释及按市值租金给予赔偿。

2. 房屋署承认占用上述地方，但拒绝按市值租金作出赔偿。该署指出，由于上址不能用作商业用途，法团没有因其被占用而损失租金收入。该署是在别无选择的情况下暂时使用上址，目的也是为方便村内的公屋租户和准业主，该署没有获取实质利益。除非法团能够证明有所损失，否则该署不会考虑向法团作出补偿。

3. 本署得悉，根据大厦公契条款，房屋署作为屋村管业经理人，可授权政府或任何人士占用公共地方的任何部分。因此，房屋署把租约事务处设于上址，并非完全没有法理依据。然而，该署这样做可能已限制或侵占了屋村各业主共同拥有及使用该公共地方的权益。

4. 大厦公契又规定，屋村管业经理人若使用公共地方，须经法团同意。在租置计划推出初期，法团尚未成立，而房屋署又未能为租约事务处觅得其他合适地点，故此暂时使用上址。由于该署意识到此举可能违反大厦公契，因此曾考虑把租约事务处迁往其辖下的村内商场。然而，鉴于该署正计划在他处成立地区性的租约事务管理处，以取代在各个屋村的租约事务处，遂搁置了搬迁计划。

5. 本署调查发现，房屋署没有作好妥善的长远计划，以致在别无选择之下占用屋村的部分公共地方，其后又没有及早搬迁租约事务处。再者，在法团成立后，该署亦没有立即与法团磋商继续使用上址，错过了补救的良机。

6. 然而，租约事务处乃是公开运作，法团理应知悉该办事处早已存在，不应任由占用情况持续三年之久。故此，法团亦应负上一定的责任。

7. 整体而言，这宗投诉部分成立。

8. 本署建议房屋署就占用公共地方一事向法团致歉，并在日后筹划办公地方时作好周详安排。房屋署已接纳并落实本署的建议。

9. 本署亦提议法团和房屋署各自徵询法律意见，并考虑以调解方式解决纠纷。

房屋署

个案编号：OMB 2004/0788

房屋署 — 处理申请 — 延误处理投诉人的「绿表资格证明书」申请，又没有预早通知她，以致她未能及时申请「置业资助贷款」— 部分成立

投诉人原本正轮候公屋。二零零三年七月十六日，她向房屋署申请领取「绿表资格证明书」(「绿表」)，以便申请「置业资助贷款」(「置贷」)。投诉人指称，房屋署职员曾表示，该署在一个多月后即能发出绿表，而在收到她的绿表申请书后，便不会再编配公屋给她。

2. 然而，在寄出绿表申请书后约一星期，投诉人却收到获编配公屋的通知。两天后，她致电该署表示拒绝接受编配。

3. 投诉人其后在十一月初收到绿表，当中夹附一份补充资料，说明由于置贷申请数目已超出限额，故此在十月或以后提出的申请将作候补。房屋署职员并告诉投诉人，如候补不中，则绿表资格作废，该署不会再次签发绿表。投诉人于是采取观望态度，未有申请置贷。可是，香港房屋委员会 (「房委会」) 于二零零三年十一月二十六日决定，即时停止接受新的置贷申请。投诉人认为，由于房屋署延误处理其绿表申请书，以及没有预早通知她置贷申请已超额并且即将停止接受申请，以致她错失了申请置贷的机会。

4. 房屋署表示通常不会接受公屋申请人透过电话拒绝接受编配，而该署亦没有投诉人曾致电拒绝接受编配的记录。电话录音显示，房屋署职员并没有说一个多月即能发出绿表，而是说需时「两至三个月」。另一方面，房屋署公屋编配小组 (「编配小组」) 其实在七月二十三日已收到投诉人的绿表申请书，但未能及时将申请书存档，以致编配小组仍继续为投诉人编配公屋。结果，房屋署花了两个多月时间处理投诉人的公屋编配及拒绝编配程序，直到十月二十九日才发出绿表，前后共三个多月，略为超出该署职员的口头承诺。

5. 房屋署发出绿表给申请人时，其实已夹附函件告知置贷申请已超出限额。不过，由于置贷从未出现过超额申请的情况，该署职员可能并不了解其实际安排，尤其是申请人其实可以申请延长绿表有效期。此外，绿表上亦没有资料说明这项安排，否则投诉人大可申请置贷，而无须担心绿表资格会因此作废。

6. 至于终止置贷计划，则是房委会于十一月二十六日作出的决定，房屋署职员是无法预早通知投诉人的。

结论及建议

7. 总括而言，这宗投诉部分成立。

8. 申诉专员建议房屋署：

(a) 就延误处理申请一事向投诉人道歉；

(b) 简化处理绿表申请的流程，使职员无须先办妥公屋申请人拒绝接受编配的手续；

(c) 检讨编配小组处理文书的程序，确保职员迅速处理文件；

(d) 编配小组应从拒绝接受编配的个案中，抽出已递交绿表申请书的个案，优先处理；以及

(e) 在绿表内详细说明延长绿表有效期的安排。

9. 房屋署接纳(a)、(b)、(c)及(e)项建议，但认为(d)项建议会拖慢处理其他拒绝接受编配的个案。不过，本署相信(d)项提及的优先处理个案数目不多，故此影响应比该署预期为小。因此，申诉专员决定维持(d)项建议。

房屋署

个案编号：OMB 2004/3055

房屋署 — 舖位招标 — (a)在中标者放弃承租舖位后，未能迅速把舖位再次推出招标；以及(b)没有回覆投诉人的查询 — 部分成立

投诉人分别于二零零二年九月及二零零三年九月竞投租用房屋署辖下某屋村的A舖位及B舖位，但均不成功。其后，两名中标者俱没有承租，可是，房屋署逾半年后才把舖位再次推出招标。二零零四年五月，投诉人亦在C舖位的竞投中落败。由于两个月后仍未见新店开业，他遂向该署一名高级房屋事务经理查询，但一直没有收到回覆。

房屋署提供的资料

2. 根据房屋署的招标制度，若中标者未能承租舖位，该署不会考虑其馀的标书，而会收回舖位再行招标，过程约需三个月。

3. A舖位于二零零二年九月及二零零三年一月两度因中标者的支票不能兑现而无法租出，直到二零零三年三月第三次招标时才成功租出。

4. 至于B舖位的中标者，虽经房屋署多次催促，不但没有出席于二零零三年十月至十二月期间安排的数次签约会面，更提出诸多理由要求延期签约，该署遂于二零零四年二月底没收其投标保证金(「保证金」)。二零零四年七月，房屋署将B舖位指定作另一行业用途再次招标，但遭一租户反对，该署遂取消招标。

5. C舖位的中标者由于被房屋署查出以前曾违反租约条款，被取消中标资格。该署于二零零四年八月底再推出该舖位招标，新店于同年十月开业。

6. 事涉的高级房屋事务经理于二零零四年七月接到投诉人的查询后不久被调职，但他已告诉接任的D先生跟进。D先生于八月初曾致电投诉人，而且在收到其两份书面查询后亦已回覆。

观察所得

(a) 点投诉

7. 关于支票不能兑现的问题，本署认为，房屋署应要求投标者提交银行本票或现金作为保证金，以免除这风险。

8. 房屋署没有严格执行《投标普通章程》(「章程」)的规定，多番容许B舖位的中标者延迟签约，逾三个月后才决定没收其保证金。

9. B舖位重新招标后不久，该署即因一租户反对而取消招标，可见事前没有周详考虑，令舖位空置更长时间。

10. 在C舖位的中标者被取消资格后，房屋署应随即邀请次高价的投标者承租，而不应再另行招标。

11. 综观以上所述，(a)点投诉成立。

(b)点投诉

12. 事涉的高级房屋事务经理已告知D先生，而D先生已透过电话及书面答覆投诉人的查询。因此，(b)点投诉不成立。

结论及建议

13. 整体而言，这宗投诉部分成立。

14. 本署建议房屋署：

(a) 向职员发出指引，严格执行章程中有关没收保证金的规定，以遏止托辞拖延签约的情况；

(b) 只接纳银行本票或现金作为保证金；

(c) 研究修订章程的规定，提高可没收保证金的比例，以阻吓蓄意阻碍舖位租出者；

(d) 若中标者被取消资格或没有签署租约，考虑由次高价的投标者承租舖位；以及

(e) 检讨现行程序，重新订定工作流程指引，以缩短招标时间。

15. 房屋署对(b)项建议有保留。该署表示，若以一般投标方式招标，则在投标书内夹附现金可能会引起争拗，且涉及保安问题；而且，处理竞投过程需时，收取本票可能会影响投标者的流动资金。不过，该署会研究在「即时竞投」时收取本票的可行性。本署对此并无异议。

房屋署及选举事务处

个案编号：OMB 2003/3252-3253

房屋署 — 个人资料 — (a)没有妥善处理投诉人的个人资料，并向选举事务处提供不确实的资料，以致她于区议会选举中不能在其住所的选区投票 — 成立

选举事务处 — 选民登记记录 — (b)擅自更改投诉人所属的区议会选区；以及(c)把「更改地址通知书」寄往房屋署提供的错误地址，令她不知道个人资料已被删改 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

投诉人婚前与家人同住于九龙某公屋单位。她在一九九九年结婚后搬到新界居住，而家人则迁往九龙一个「居者有其屋」(「居屋」) 单位。她除了通知房屋署删除公屋户籍外，还通知选举事务处更新住址资料。在一九九九／二零零零年的立法会选举中，她在新界的选区投票。然而，在二零零三年区议会选举时，选举事务处却把她的选民登记地址改为其家人的居屋地址，并编配她在九龙的选区投票。

(a) 点投诉

2. 房屋署按照选举事务处的要求，每月向该处提供18岁以上公屋租户和居屋住户变动的资料。房屋署职员为投诉人删除公屋户籍后，由于没有按既定程序，把相关文件的影印本转交居屋中心跟进，以致居屋中心未能更新记录，因而把错误资料提供予选举事务处，令该处以为投诉人已搬往居屋单位，遂更改她的登记地址。

3. 房屋署强调，事涉职员只是一时疏忽，并非蓄意向选举事务处提供不确实的资料。该署在知悉此事后，已从居屋记录中删除投诉人的名字，并且检讨有关的程序和采取改善措施。

4. 本署认为，房屋署在处理投诉人删除公屋户籍的程序上，确有不当之处，而且没有清楚记录每月向选举事务处提供的居民变动资料，以致无法查核有关记录。

5. 因此，申诉专员认为(a)点投诉成立。

(b)及(c)点投诉

6. 选举事务处在收到房屋署提供的资料后，会核对选民登记记录。如选民的登记地址与房屋署提供的地址不同，而该处又没有收到选民通知更改地址，该处便会以房屋署提供的地址作为选民的新地址。然而，为了确保资料无误，该处在更改资料之前，会先把两封「更改地址通知书」分别寄往选民原本登记的地址及房屋署提供的新地址，以提醒选民通知该处最新的住址资料。

7. 投诉人在二零零零年通知选举事务处更改住址后，该处已随即更新她的选民登记记录。然而，该处在二零零一年收到房屋署的资料，显示投诉人已搬迁。该处于是以平邮致函投诉人的居屋地址及新界地址，通知她该处已把她的登记地址改为居屋地址，如有更改，请她在一个月内通知该处。由于选举事务处没有收到投诉人的回应，遂以房屋署提供的居屋地址作为她的新地址。

8. 然而，投诉人声称从未有收过选举事务处的「更改地址通知书」，她认为该处擅自更改她所属的选区并不恰当。该处在接到投诉后，已在二零零四年把她的登记地址恢复为新界的地址。

9. 由于「更改地址通知书」并非以挂号信寄出，而该处又没有把这类资料存档，本署无法查证该处曾否寄出两封通知书。不过，即使该处确曾寄出通知书往投诉人的新、旧地址，但该处因此便断定投诉人收到信件及知悉其内容，更假设是投诉人不回应，则有商榷之处。本署认为，该处在更新投诉人的登记住址之前，大可先主动尝试致电或以其他方式（例如传真）向她查证。

10. 基于以上所述，申诉专员认为(b)点及(c)点投诉皆不成立，但选举事务处没有主动查证投诉人的住址，却是另有行政失当之处。

总结及建议

11. 整体而言，这宗投诉部分成立。

12. 为免再发生同类事件，申诉专员建议：

房屋署

(a) 去信向投诉人道歉；

(b) 尽快检讨现行程序及落实改善措施，考虑修订部门训令，提醒前线人员在删除公屋居民户籍时，必须同时核对居民是否有居屋户籍，并应在指定时间内尽快通知居屋中心跟进；以及

(c) 考虑在向选举事务处提供居民变动资料时，把有关资料复制电子副本存档，以供查核。

选举事务处

(d) 检讨现行更改选民登记记录的程序，考虑修改「更改地址通知书」的内容。在发出通知书后，除非收到选民的书面确认，否则该处不应自行更改选民的任何个人资料（包括登记住址）；

(e) 研究有关法例的适用范围，考虑向更多公共机构索取选民（特别是居于私人楼宇的选民）的个人资料，以便核对选民登记记录。此举可免令人误会公屋租户及居屋住户获得不同的待遇；以及

(f) 加强宣传工作，提高市民在选举方面的公民意识，强调选民有责任更新个人资料，确保选民登记册所载列的资料准确无误，以及提醒选民在非所属选区投票是违法行为。

13.　房屋署已接纳本署的所有建议，并去信向投诉人道歉。此外，该署已发出新的部门训令，指示员工删除公屋居民户籍的正确程序。该署更会在向选举事务处提供居民变动资料时，把有关资料复制电子副本存档五年，以供查核。

14.　选举事务处亦接纳本署的所有建议，并且修改「更改地址通知书」的内容。此外，该处承诺会在适当时间加强宣传，推广更新个人资料的重要性，以及研究向更多公共机构索取选民个人资料的可行性。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2003/2020

食物环境卫生署 — 金塔墓穴 — (a)没有依照法例要求，备存墓穴登记册供市民查阅；(b)在投诉人递交申请超过十星期后，仍没有把审批结果通知他；(c)遗失投诉人的出生证明书副本，却要他宣誓声明他与先人的亲属关系；(d)该署职员涉嫌把投诉人的申请资料外泄；以及(e)署方草率处理他的投诉 — 部分成立

投诉人留意到其先父墓穴旁的金塔墓穴空置，因此打算申请在该墓穴安葬亡母。二零零二年四月及十月，他先后两次到食物环境卫生署（「食环署」）辖下坟场及火葬场组某办事处查询，但所获的口头答覆都是该墓穴并非空置。虽然投诉人认为该署职员提供错误的资料，可是，由于该办事处并未备存事涉坟场的墓穴登记册，他未能亲自查核有关记录。他其后再去信食环署查询该墓穴的最新情况，同年十二月获书面回覆有关墓穴已空置，可接受申请。投诉人遂于同月按照该署发出的「申请旧金塔须知」，

亲身到该办事处办理申请。然而，直至二零零三年二月中，他仍没有收到回音，于是致电食环署，得悉申请仍在审批中。

2. 二零零三年二月底，食环署通知投诉人已批准其申请，并要求他在 14 天内交费。他于三月初到该办事处办理手续，但有关人员告知他，其申请档案被遗失。由于他当天没有带备出生证明书，该署人员要求他宣誓声明与先人的亲属关系，但他拒绝，并表示不满和会向管理层投诉。翌日，他接到食环署电话，称已寻回有关文件，并通知他往办手续，他遂相应办妥各项手续。

3. 二零零三年三月，投诉人向政府总部辖下的综合电话查询中心及某报章投诉坟场及火葬场组人员失职。同年四月中，他以电邮向食环署查询投诉进展，但未获任何回覆。然而，他在翌日却看到该报章刊载食环署回覆其投诉个案，而他在两星期后才收到该署的书面回覆。他指该署厚此薄彼，只重视报章传媒而轻视投诉人。此外，他对食环署的答覆并不满意。

4. 二零零三年四月底，投诉人前往扫墓时，居于附近的亲友告诉他，有一身份不明人士曾查问他是否申请该空置墓穴。投诉人感到惊讶，并怀疑食环署职员将其个人资料外泄。

(a) 点投诉

5. 食环署表示，法例并无规定须在坟场以外的地方备存墓穴登记册，供市民查阅。投诉人未能在上述办事处查阅事涉坟场的登记册，并无不妥之处。

6. 本署认为，食环署已在事涉坟场备存登记册供市民查阅，未有在上述办事处同时备存该坟场的登记册，是合理合法的，因为《公众坟场规例》并没有规定。因此，本署认为(a)点投诉不成立。

7. 然而，本署在调查期间发现，食环署没有在所有公众坟场备存登记册。据该署解释，基于运作和资源上的考虑，故此没有在部分偏远或已不再接受任何土葬的坟场备存登记册，但该署仍有根据法例于其他办事处备存登记册，供市民查阅。本署认为，该署有可能已抵触《公众坟场规例》第 4 条的规定。

8. 至于投诉人指称，在查询金塔墓穴是否空置时，食环署职员曾提供错误的口头答覆，该署表示每日的查询者众多，不可能把所有查询的资料记录在案，故无法确定答覆有误的原因。食环署认为，将所有简单的口头查询均以书面记录，既无必要，亦不符合成本效益。

9. 本署认为，若投诉人所指属实，则该署职员难辞其咎。假如该署曾以书面记录有关的查询结果，便可以查核责任谁属，同时更可作为有力的证据。

(b) 点投诉

10. 据食环署表示，延误处理投诉人的申请，是因为遗失其申请档案，并已向他书面道歉。该署已检讨文件送递程序，同时亦会把正本档案按时提交负责的职员，以确保不会造成延误或遗失档案。

11. 由于该署确有延误投诉人的申请，(b)点投诉成立。

(c) 点投诉

12. 食环署解释，由于当时未能寻获投诉人的申请档案，该署遂另立档案处理。鉴于投诉人提交的出生证明书副本亦一并遗失，该署职员遂要求他宣誓，声明他与先人的亲属关系。该署认为有关职员的要求既灵活又实际，能够方便投诉人。但该署理解投诉人对此不满，愿意向投诉人书面致歉。

13. 本署得悉，食环署在未寻回相关档案前便批准其申请，并发信给投诉人，要求他于14天内亲往指定地点办理手续和缴费，但信中并未提及遗失档案或需投诉人宣誓，亦没有要求投诉人带备出生证明书。可是，当投诉人往办理手续时，食环署职员却坚持要他宣誓声明，否则不予处理。本署认为，此举实于理不合。

14. 基于以上所述，本署认为(c)点投诉成立。

(d) 点投诉

15. 食环署表示，投诉人的申请只交由一名职员负责处理，而该名职员已经离职，因此该署未能就资料有否外泄的问题提供任何评论。该署亦曾向事涉坟场的其他职员查询，但他们都表示对事件毫不知情。本署于询问事涉坟场的职员后，亦无发现任何证据，证明有食环署职员不当地将投诉人的申请资料外泄。

16. 由于缺乏独立证据，本署认为(d)点投诉不成立。

(e) 点投诉

17. 食环署解释，由于这宗投诉涉及该署职员，还要调查是否需要给予纪律处分，所以须待完成有关研究后，才能完整地回覆投诉人，并不存在厚此薄彼的问题。

18. 对于食环署回覆报章在前而答覆投诉人在后，申诉专员认为该署的解释牵强，难以置信。此外，本署在调查时发现，食环署在收到投诉人随后的电邮查询后，没有按照指引发出初步回覆。该署解释，由于该次查询是源自投诉人先前的投诉，故此无须在十天内发出初步回覆。本署对此并不认同，因为该署的服务承诺清楚订明「一定会在十天内回覆」。这项承诺不容该署随意决定不予回覆。

19. 本署又发现，该署没有根据部门指引，在未能于21个历日内就有关投诉作详细覆函时先发出初步回覆，告知投诉人调查工作的进展。此外，该署给投诉人的「详细」覆函亦嫌简略，只把问题归咎于「文件遗失未能及时寻回」，而对投诉人最感不满的宣誓声明事件却只字不提，实在流于敷衍。

20. 综合上述情况，食环署在处理这宗投诉时确实草率马虎，因此(e)点投诉成立。

结论及建议

21. 整体而言，这宗投诉部分成立。

22. 本署认为，食环署应采取改善措施，以免重蹈覆辙。为此，本署建议该署：

(a) 尽快徵询法律意见，以澄清不在每个公众坟场备存登记册供市民查阅，是否抵触《公众坟场规例》第 4(1)及(3)条的规定；

(b) 就坚持要投诉人宣誓声明以证明亲属关系，因而令投诉人感到不满和不便，应以书面向他详细解释及致歉；

(c) 就未有同时答覆某报章和投诉人，向投诉人致歉，并指示有关员工，在类似情况下须同步答覆投诉人和传媒机构；

(d) 训示职员切实执行部门行政通告及服务承诺，依时发出有关的回覆；以及

(e) 检讨现时没有书面记录口头查询和答覆的处理方法，订定可行的记录措施，以备日后查核。

23. 申诉专员欣悉，食环署已汲取经验，纠正错误，并同意落实本署的建议。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2003/2624

食物环境卫生署 — 处理举报 — 延误处理一宗有关抛弃垃圾罪行的举报，以致超逾法定时限，不能提出检控 — 成立

投诉人于二零零三年一月看见一辆小型客货车的司机将烟蒂扔到地上，于是填写「从车上抛掷垃圾」举报表格，并传真至食物环境卫生署（「食环署」）。

2. 食环署一名卫生督察（「督察甲」）审研接到的资料后认为，事涉司机在扔掉烟蒂前已经下车，因此有关罪行并不是《公众洁净及防止妨扰规例》（「规例」）第 9A 条所述的「由指明车辆弃置废物」，而是「在公众地方抛弃垃圾」，应按规例第 4(1)条检控。他向运输署查证，运输署于二零零三年三月十日回覆，表示车主是一间有限公司。四月二十九日（即七个星期后），督察甲去信公司注册处，并在五月二十七日收到该公司的注册资料。

3. 食环署于六月十三日致函有关公司索取事涉司机的个人资料，但该公司没有回应。八月三十日，督察甲函覆投诉人，表示由于车主拒绝透露司机的身份，该署无法提出检控。此外，由于她所举报的罪行已相隔超过六个月，该署不能采取法律行动。投诉人对食环署处事草率的态度感到失望。

4. 规例第 4(1)条和第 9A 条均没有订明车辆的注册车主须向食环署提供司机的资料。假如车主拒绝提供资料，该署可自行处理举报个案。

5. 食环署亦没有制订特定指引或通函，让职员就有关规例第 4(1)条和第 9A 条所述罪行的举报进行查讯时有所依循。该署备有检控记录册以便监察，职员在处理个案时均须注意六个月的法定时限。遗憾的是，这宗个案显示该署人员疏忽大意，没有适当跟进。

6. 督察甲表示在二零零三年三月十日至四月二十八日曾休假两星期，休假期间没有同事代他处理职务。其后，由于爆发严重急性呼吸系统综合症，他的工作量骤增。自六月十三日食环署首次致函车主到八月底最后回覆投诉人这段期间，他并没有向车主发出任何催办函件，前后浪费了共四个月时间。本署认为，对于有法定时限的个案而言，这实在不能接受。

7. 食环署迟至二零零三年二月二十五日才向投诉人发出认收函件，其实早已违反服务承诺。有关罪行于七月二十九日超逾法定检控时限时，该署亦没有立即通知投诉人。食环署处理这宗个案的态度马虎草率，令人难以置信。因此，这宗投诉成立。

建议

8. 申诉专员建议食环署：

(a) 提醒职员注意遵守服务承诺；

(b) 向职员说明有关法例条文应如何阐释及执行；

(c) 制订特定指引或通函，以便就有关规例第 4(1)条和第 9A 条所述罪行的举报进行调查；

(d) 就处理这类个案订定具体时限；

(e) 在职员休假期间调配适当人手暂代处理职务；

(f) 加强监察个案调查进展的安排；

(g) 徵询法律意见，以决定若登记车主拒绝提供检控行动所需的资料时，该署可以怎么办；

(h) 谘询相关决策局，考虑是否有需要修订规例，强制车主透露上述资料，以便进行调查；

(i) 考虑为规例第 4(1)条和第 9A 条所述的罪行印制不同举报表格；

(j) 向投诉人书面道歉；以及

(k) 检讨所有曾超逾检控时限的个案，查出个中原因及采取全面改善措施。

9. 除了(h)项外，食环署已接纳上述各项建议。该署表示，车主为免承担罪责，一般都会透露司机的身份。然而，本署认为，由于在某些情况下，车主即使不透露司机的身份亦可能无须承担任何后果，因此往往不愿提供资料。故此，该署确需法定权力，要求车主提供有关资料，才能实际展开调查。因此，食环署应重新考虑(h)项建议，研究修改有关法例，恰当地扩大调查权力。该署已同意徵询法律意见。

经全面调查后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2003/3037

食物环境卫生署 — 捡拾骨殖 — 在处理捡拾骨殖申请一事上行政失当，以致投诉人亡母的骸骨于多年前被他人捡拾及火化，其后更不知所终 — 成立

投诉人的母亲于一九六四年身故，骸骨于一九七一年安葬在某金塔坟场。该坟场当时由前区域市政总署（「前区署」）管辖，但于二零零零年一月由食物环境卫生署（「食环署」）接管。由于发现墓穴有部分损坏，投诉人在一九九三年重修坟墓，但并不知道墓内的骸骨早已被他人捡拾。

2. 二零零三年四月，投诉人的父亲向食环署申请捡拾其亡妻骨殖，以便火化后安放到骨灰龛。食环署其时发现，一位A先生已于一九八五年获批准捡拾有关骨殖，并将骸骨火化和带走骨灰。食环署尝试联络A先生，但毫无结果，而有关骨灰下落不明。二零零三年七月，该署在未有知会投诉人及其家人的情况下将坟墓拆掉，并把墓穴重新出售。投诉人对此深感不满，遂向本署投诉。

3. 投诉人又声称，她在一九九三年用了约5,000元重修坟墓，而在事件被揭发前又花了约32,000元为亡母购置私人骨灰龛灵位。她希望食环署能补偿其损失。

捡拾骨殖程序

4. 根据前区署一九八五年的「工作手册」，市民如要申请迁移或捡拾先人骨殖，须先向该署的坟场及火葬场组提交申请表格，并夹附申请人与先人关系的证明文件。经核实资料无误及缴费后，申请人便会获发许可证。假如申请人未能提供文件证明与先人的关系，亦可提交宣誓声明作为代替。食环署相信，A 先生在一九八五年是循上述程序获发许可证的。

5. 可是，食环署无法肯定A先生当时是以近亲身份申请，还是透过宣誓声明为正式权益人士身份提出申请。因此，本署不能确定 A 先生与投诉人的亡母是否有亲属关系。

追查申请人的身份

6. 二零零三年三月，食环署得悉投诉人亡母的骨殖遭他人捡走后，即时尝试联络A先生。该署根据A先生提供的通讯地址发信给他，但信件被退回。食环署向土地注册处查询后得知，该物业已于一九八六年出售。该署又向当年替 A 先生捡拾骨殖的石厂查询，但因事隔久远，有关记录均已销毁。

记录的处理

7. 食环署表示，坟场及火葬场组只保存一九八八年或以后的捡拾骨殖申请记录，在此之前的档案已「不知所终」。由于本署无法查核事涉个案的文件记录，因此未能确定食环署的推断是否正确，即当年A 先生已依循有关程序提出申请。

8. 食环署在二零零零年一月成立，接管前区署和前市政总署的职能，包括坟场管理事宜。该署无法从记录中查明当年负责处理此宗申请的前区署职员身份。

9. 本署得悉，食环署接收了前区署留下有关新界区坟场及火葬场的所有档案及记录。食环署表示从来没有销毁任何有关档案。然而，该署却未能找出一九八八年以前的档案。本署留意到，该署并没有按照部门指引，制订处理有关坟场殓葬事宜的过时档案记录的程序和时间表。在档案记录的保管工作上，食环署显然有不足之处。

食环署的电脑记录

10. 本署留意到，该署电脑记载的资料，很多都是在八十年代后期补充输入的，而许多记录都没有记载有关安葬先人遗骸的申请人的资料。在资料不齐全的情况下，本署实无从确定A先生曾否于一九八五年之前在事涉金塔墓地安葬过另一位同名同姓的先人。由于电脑记录只显示安葬先人的申请人资料，假如 A 先生并非原先的申请人，电脑便不会载有他的资料。

清拆坟墓的安排

11. 二零零三年三月，食环署收到有关的投诉。经视察后证实事涉墓穴是一座空坟，有关骸骨早已被起出。二零零三年七月初，该署在没有知会投诉人及其家人的情况下，将坟墓拆除，并将墓穴重新出售。

12. 一般而言，金塔墓穴属永久安葬性质，但当先人的骨殖被捡拾后，食环署便会收回墓穴及安排重新出售。该署强调，由于有关墓穴于一九八五年已「交回」前区署，并被列为「空置墓地」，可供其他市民申请编配，故该署职员在二零零三年七月确认为「空置」后加以清拆，是按正常程序处理。

13. 然而，本署认为食环署处事失当，因为该署职员没有根据《公众坟场规例》，在事前以书面通知有关先人的「最近亲」，亦即投诉人及其家人，便将坟墓拆掉。

结论及建议

14. 由于前区署延误收回事涉墓穴，以致投诉人及其家人不能及早知悉先人骨殖已被捡走，错失追寻先人骨灰的机会。再者，食环署的电脑资料不全，档案记录管理欠妥善，而事后收回墓穴的手法亦没有为投诉人设想。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

15. 申诉专员建议食环署：

(a) 就没有预先知会投诉人及其家人便将坟墓清拆一事，向投诉人书面致歉；

(b) 就销毁坟场及火葬场组保存的过时档案及记录制订时间表，确保其他过时的旧档案记录均定期依时处置或销毁；以及

(c) 敦促前线人员确保输入电脑资料库内的殓葬资料准确及完整。

16. 一般而言，申诉专员不会介入索偿事宜，因为赔偿涉及法律责任问题，并非行政事宜，理应由法院裁决。但就此个案而言，投诉人经寻求法律意见，尝试循法律途径索偿不果，亦已表明不会提出民事索偿。由于有关部门的失误，导致投诉人及其家人蒙受金钱损失，申诉专员提议食环署向投诉人作出恰当的补偿。

17. 食环署已接纳并落实本署的各项建议。

屋宇署

个案编号：OMB 2003/4277

屋宇署 — 清拆令 — 延误执行二十多年前发出的清拆令 — 成立

投诉人指屋宇署在二十多年前就其住所的违例建筑物（「违建物」）发出清拆令，其后一直没有跟进，令他误以为清拆令已经取消。然而，在二零零三年年底，该署又再发出清拆令，以致他在遵从有关规定时遇到困难。

2. 投诉人的住所是一个阁楼单位，与地下单位原是上下相通的复式单位，但前业主把复式单位改建成阁楼和地下两个独立单位，分别售予投诉人的母亲和另一名买家。投诉人的母亲在二零零三年十月把阁楼单位转售给投诉人。投诉人表示，若履行清拆令把楼宇恢复原状，便要封闭其单位的出入口。

3. 屋宇署表示，自一九八二年发出清拆令至一九八六年期间，一直有跟进此事，但后来察觉到修复楼宇的工程需要阁楼单位和地下单位的业主共同合作，故此在一九八四年向两个单位的业主发出新的取代命令。然而，该署自发出新的命令至一九八六年七月，一直未能成功联络投诉人的母亲。由于该署资源紧绌，要优先处理危险程度较高的违建物，故没有再跟进该清拆令。该署曾于一九八七、一九九零及一九九一年重组，并且重新编排工作的优先次序，又于二零零零年成立专责小组，处理积压的清拆令。二零零二年一月，该署职员再到上址视察，跟进有关情况。

4. 屋宇署解释，该署职员曾多次造访阁楼单位，但都无法进入，只好留下联络便条。投诉人如有疑问，应向该署查询；假如他担心履行清拆令须把其单位的出入口封闭，便应与地下单位业主磋商解决。由于清拆令已在土地注册处登记，因此不会因时间的过去而无故取消。

观察所得

5.　本署认为，屋宇署对违例业主实在过于宽容，当业主不回应时并没有采取果断行动。倘若该署能切实执行清拆令，这宗个案其实早已完结。此外，该署向地下单位业主发出取代命令时，因没有清楚核对命令的内容而要重新发出取代命令，进一步阻延处理这宗个案。

6.　另一方面，业主有责任履行清拆令和确保楼宇安全。投诉人的母亲对屋宇署发出的清拆令、信件及联络便条均置之不理，而当该署重新跟进个案时，却把不能履行清拆令的责任归咎于屋宇署监管不力，实在于理不合。投诉人或其母亲早应联络该署，共商修复物业的可行方案。

结论及建议

7.　本署认为，屋宇署确有延误执行清拆令，因此这宗投诉成立。

8.　申诉专员向屋宇署提出下列建议：

(a)　制定长远策略 —

(i)　针对严重积压的违建物个案数量和危险程度，订立每年须完成的个案数目的指标，并切实跟进过了法定时限而尚未执行的清拆令；以及

(ii)　若预计于短期内不能全部清理积压个案，应理顺并无即时危险的违建物(例如要求业主每年聘请认可人士提交楼宇安全检查报告，以及徵收逐年递增的罚款)；

(b)　对不遵从清拆令及不合作的业主采取行动和加强检控；以及

(c)　提醒有关人员小心核对清拆令，以免出错和增加不必要的工作，例如重新发出取代命令。

9.　屋宇署已接纳本署的所有建议，并承诺会每年检讨清理积压个案的情况。

屋宇署、地政总署及房屋署

个案编号：OMB 2003/3310-3312

屋宇署 — 处理投诉 — (a)没有妥善处理投诉，又没有给投诉人书面回覆 — 部分成立

地政总署 — 执法行动 — (b)没有对在政府土地上违例建筑的「牌坊」采取执法行动，反而接受违例者的短期租约申请 — 不成立

房屋署 — 执法行动 — (c)没有对违例建筑的「牌坊」采取执法行动 — 部分成立

　　投诉人在新界购入某村屋后，发现屋旁的「牌坊」和围墙有部分座落在她的地段，其馀部分则在未经批租的政府土地上。投诉人曾向屋宇署、地政总署及房屋署投诉，但对他们的处理手法感到不满。

(a) 点投诉

2. 由于投诉人最初可能没有提供足够资料，屋宇署职员去错了地方视察。屋宇署在收到她提供的草图之后，再派员前往事涉的地点视察。

3. 投诉人指屋宇署人员在勘察上述构筑物时，只凭肉眼视察和拍照，她质疑勘察的准确程度。她又多次发电邮向屋宇署查询勘察结果，并要求该署澄清评定构筑物是否安全的责任谁属，以及构筑物若倒塌而造成伤亡或损毁的赔偿责任等问题。然而，屋宇署只致电回覆该等构筑物「没有即时危险」，并没有答覆赔偿责任的问题。

4. 屋宇署解释，凭肉眼视察构筑物是否安全，是该署人员常用的方法。该署人员在勘察后，已随即口头通知投诉人勘察结果，其后又再透过政府的综合电话查询中心，通知投诉人该等构筑物没有即时的结构危险。由于勘察方法涉及专业判断，故不属于本署可调查的范围。

5. 然而，本署认为，屋宇署在回覆方面确有不足之处。由于该署没有清晰具体地以书面回覆投诉人，以致她要多次发电邮查询。本署明白，赔偿责任涉及复杂的法律问题，但屋宇署不应采取回避的态度，而应该按照内部指引，以书面回覆投诉人，清楚说明这不属于该署的职责范围，并建议投诉人徵询法律意见。

6. 因此，(a)点投诉部分成立。

(b) 点投诉

7. 投诉人曾发电邮向地政总署辖下的分区地政处（「地政处」）查询构筑物是否合法和安全。地政处表示从未向该等构筑物发出任何牌照，并把查询转介房屋署辖下的寮屋管制办事处（「寮屋处」），以核实围墙上的编号是否寮屋管制登记编号。

8. 构筑物的物主其后向地政处申请短期租约，租用构筑物所占用的政府土地。投诉人指地政处接受该项申请，是偏袒物主。

9. 本署认为，地政处等待寮屋处确定构筑物是否已受寮屋管制后，才考虑采取进一步行动，是可以接受的，否则两个部门的行动便会不协调。

10. 问题的症结是构筑物非法占用投诉人的土地，这必须由投诉人与物主协议解决。然而，地政处的责任只是处理构筑物占用政府土地的问题。本署同意该处应采取果断及有效的行动，以批出短期租约的方式规管被占用的政府土地。这做法符合地政总署的政策，并非偏袒物主。

11. 因此，(b)点投诉不成立。

(c) 点投诉

12. 地政总署通知投诉人，该署须等候寮屋处核实寮屋管制记录，而寮屋处又称须等候地政总署审批物主申请短期租约的结果，投诉人因此感到十分不满。

13. 房屋署表示，把在政府土地上的部分「牌坊」拆卸，技术上并不可行，因为会影响到私人土地上的另一部分「牌坊」甚至乎围墙。关于私人土地上的构筑物的纠纷，应由投诉人和物主协议解决。为免两个部门之间出现不协调的决定或行动，寮屋处须待地政总署审批物主申请的短期租约之后，才能决定是否清拆占用政府土地的部分「牌坊」。

14. 本署认为，房屋署等待地政总署审批短期租约及决定处理构筑物的方法后，才考虑是否采取清拆行动，是合理和负责任的做法。然而，对于房屋署解释，由于员工忙于处理其他工作，加上进行内部改组，以致花了三个月才能回覆构筑物没有寮屋管制登记编号，本署则认为，房屋署在人手调配或监督程序上未尽完善，影响了寮屋处的服务。

15. 因此，(c)点投诉部分成立。

总结及建议

16. 整体而言，这宗投诉部分成立。

17. 本署建议：

(a) 屋宇署提醒员工须谨慎处理和尽快具体回覆市民的查询及投诉；

(b) 地政总署考虑在不影响有关部门或人士对构筑物采取适当法律行动的前提下，批出短期租约；

(c) 房屋署检讨人手调配、监督程序及工作交接的安排，以免某些服务受到忽略或阻延；以及

(d) 投诉人应循法律途径解决私人土地的纠纷。

18. 三个部门都接纳本署的建议。

破产管理署

个案编号：OMB 2004/1177

破产管理署 — 处理举报 — 没有及早跟进投诉人指某破产人隐瞒情况而向其借钱的举报 — 成立

二零零二年年底，投诉人向破产管理署（「破管署」）举报，指A女士在没有披露其破产人身份的情况下，向他借款共数万元。

2.　其后，投诉人多次致电该署的个案主任甲查询调查的进展，惟每次得到的都是「由于人手问题及个案繁多，仍在处理中」等类似答覆。

3.　二零零四年三月，投诉人再致电查询进展时，个案主任乙表示个案主任甲已退休离职，而A女士已获解除破产，并建议他若要继续向 A 女士追讨欠款，可向法院呈请再次判定她破产。

观察所得及意见

4.　破管署承认，由于个案主任甲已离职，而档案中并没有记录他的调查工作，因此未能确定调查的详情。本署推断，个案主任甲并无进行详细的调查。

5.　个案主任甲亦未有按破管署既定指引和程序，在十天内给予投诉人初步回覆或记录调查进程，更没有把调查结果正式以书面回覆投诉人。个案主任甲没有把个案交予检控组律师考虑是否进行检控；在离职时，亦没有向接替的同事交代情况。因此，无从得知个案是否已完成调查。此等处事方式明显是严重失当。

6.　对于如何处理和监察举报的个案，破管署并无一套有效的监察程序，其内部指引亦不清晰，不能确保所有举报都得到适当的跟进和调查。这宗个案显示出有关程序的不足。即使举报人不满个案主任的决定而要求覆检，署方亦没有规定个案主任必须通知其上司及／或其他高级职员。

7.　破管署虽有处理一般「投诉」的程序（「投诉」包括举报人对个案主任的决定提出的不满），以及规定高级职员须审核调查投诉的结果，但假如举报人并不知悉有关的「投诉程序」，只是表达对调查结果不满，而没有特别说明是提出「投诉」，则该署未必会按「投诉程序」处理其不满。

8.　本署在调查另一宗对破管署的投诉时，亦发现同样有这宗个案所显示的弊病。在该宗投诉中，投诉人虽曾作出多次书面查询，但破管署的个案主任一直没有回覆，而其上司对此毫不察觉，显见该署欠缺足够的监察机制。

结论

9.　这宗投诉成立。

建议

10.　本署建议破管署署长：

(a)　就如何界定「无须再跟进」的个案制订指引；

(b)　就如何监察有关举报及避免因职员错漏以致超逾起诉期限等事宜，制定指引；以及

(c)　不时提醒个案主任，必须按既定指引跟进举报，以及把相关记录存档。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2003/3067

康乐及文化事务署 — 执法行动 — 不恰当地行使职权，以及草率处理事后的调查工作 — 部分成立

投诉人与家人在中秋节晚上到公园赏月，并用月饼盒盛载蜡烛燃点了约半小时。当时有康乐及文化事务署（「康文署」）特别巡逻队人员巡至，以口头警告他们不要「煲蜡」，双方发生争执，该署职员致电报警求助。投诉人与家人于离开公园时，两名队员跟随他们，其中一名队员途中突然躺在地上，声称被人殴打受伤。警方到场调解，巡逻队队长要求该名报称受伤的队员不要追究，警方遂容许投诉人等离开。

2. 投诉人认为事涉人员不恰当地行使职权，遂去信民政事务局、立法会议员、电台节目及康文署投诉此事，并把信件副本寄来本署。康文署于完成调查后以书面回覆投诉人，但投诉人不满意该署的答覆，认为该署草率处理，没有深入调查，于是向本署提出投诉。

康文署的回应

3. 康文署表示，在中秋节期间，该署辖下各区均成立特别巡逻队，加强执法及劝止「煲蜡」行为，以确保各公园环境安全整洁及不会引致游人受伤或公物被毁。

4. 事发当晚，巡逻队发现投诉人与家人用铁盒盛载约十支正燃烧的蜡烛，部分已烧至熔解。为免发生意外，巡逻队队长劝谕投诉人清除盒内的熔蜡，但没有打算检控他。投诉人不听从该署人员的劝谕，采取不合作态度，并提议巡逻队召警处理，该队长遂报警求助。投诉人及其家人立即执拾物品，离开现场。两名队员尾随要求他们等待警方到场处理，但投诉人拒绝。该队长吩咐队员不要再追赶投诉人，但他们却没有听到指示，其后并与投诉人夫妇发生碰撞，一名队员且跌倒受伤。由于该队员只是轻微擦伤，在他的同意并经警方调停下，双方和解了事，不再追究投诉人。

5. 投诉人事后向康文署投诉，要求该名受伤队员道歉，并要该队长声明队员跌伤一事与其妻子无关。该署经调查后认为，事发当日在警员见证下，双方已达成协议互不追究，况且亦没有理据要求有关人员向投诉人道歉和作出上述声明。

6. 康文署表示，该署已发出指引，说明员工在执行职务时伤亡应如何处理及报告的程序。由于该队长认为队员的伤势轻微，故没有按照指引向署方呈交任何报告。为免类似事件再次发生，康文署已加强训示员工在执法时须保持冷静及克制，防止发生冲突，并会就如何处理不合作的违规者及冲突事件方面，向员工讲解适当的处理方法及发出工作指引。

观察所得及意见

7. 本署认为，康文署职员基于其专业知识及经验，认为投诉人的行为可能导致危险，才向他作出劝谕。投诉人理应接受劝告，停止「煲蜡」。所有市民都应奉公守法，与执法人员衷诚合作。

8. 本署认为，康文署职员在投诉人质疑有关的劝谕时，便即时召警处理，实在操之过急。队长在尝试劝告投诉人等候警方到场处理不果后，便吩咐队员不要追赶，但部分队员却未有及时接获此指示而继续追赶。本署质疑巡逻队是否有必要采取上述连串行动，而队员之间亦缺乏协调。

9. 本署相信，该队长不拟追究，是出于善意，但却令人怀疑是否恰当。本署认为，在有关队员报称受伤时，该队长应立即将他送院医治，并将涉嫌袭击者交警方处理。

结论及建议

10. 虽然康文署职员没有不恰当地行使职权，但在处理事件方面确有未尽善之处，而且，该队长没有就队员因公受伤而根据该署政务通告的规定，向署方呈交意外事件报告，实有失职之嫌。

11. 鉴于康文署在接获投诉人的查询和投诉后，已即时展开调查，并在完成调查后向投诉人交代结果，在处理过程中不见得有草率之处。

12. 总括而言，这宗投诉部分成立。

13. 本署建议康文署：

(a) 尽快发出通告，规定督导人员／主管在有职员因公遇袭受伤时，应提供适当医疗协助；如有需要或在职员要求下，应将职员送往医院治理。督导人员／主管必须根据有关政务通告的规定，向署方呈交意外事件报告；

(b) 检讨现行的指引，加强员工在执法时的沟通和协调，提高执法效率，并订定向违规者发出「口头劝谕／警告」或提出检控的标准和细则；

(c) 改善现有的培训课程，让职员掌握正确执法程序和知识；以及

(d) 就巡逻队队长没有向署方呈交队员因公受伤报告一事，考虑采取跟进行动。

14. 康文署已接纳并落实本署的所有建议。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2004/1928

康乐及文化事务署 — 图书馆服务 — 就逾期归还图书馆外借资料所订立的罚款规则不合理 — 不成立

投诉人于康乐及文化事务署(「康文署」)辖下某公共图书馆借阅两本书和随附的三张唯读光碟，但在借阅限期过后四天才将这些资料归还。他表示，以每本书每天的逾期罚款为1.5元计算，他只须缴交 12 元罚款；但是，图书馆职员把三张光碟也计算在内，要他缴交共 30 元罚款。

2. 投诉人认为，将书籍和随附光碟视作独立资料分别计算并不合理，因为图书馆订明每名读者最多只可同时外借六项资料。假如某项资料附有光碟，而读者外借的六项资料中再计算这类资料的话，总数便会超出上限。

3. 康文署解释，公共图书馆发出的「图书馆资料外借服务简介」(「服务简介」) 内列明，外借资料的上限是六项图书馆资料，而馆方在计算外借资料数目时，不会另外再计算资料的附件。以投诉人的个案为例，两本书附有三张光碟，但借出时只作两项资料计算。

4. 然而，为免读者只归还主要资料而延迟或甚至不归还附件，自二零零三年三月十五日起，公共图书馆会按每项附件收取逾期罚款。逾期归还成人借阅图书馆资料的罚款是每项资料每天1.5元。服务简介亦订明：「此项罚款适用于所有外借图书馆资料，包括书籍……唯读光碟以及图书馆资料的附件」。故此，投诉人须为两本书和三张光碟缴交罚款。

5. 事涉的图书馆馆长表示，投诉人承认曾收过有关新订罚款规定的宣传单张，而且馆方在他外借附件时已通知他有关规定。但是，投诉人否认曾收过该单张或馆方曾经提醒他。由于缺乏独立证据，本署未能确定投诉人是否早已知道罚款的计算方法。

6. 另一方面，虽然服务简介内并没有清楚解释外借资料的上限不包括附件，但由于康文署网页及服务简介内已列明逾期罚款的计算方法，故该署要求投诉人为逾期归还的附件缴交罚款，是合理的做法。事实上，就外借资料的附件收取逾期罚款，不仅使读者注意依时归还资料，更有助提倡负责任的借阅态度。

7. 鉴于以上所述，申诉专员认为，这宗投诉不成立。

8. 康文署已修订服务简介，列明每名读者可以外借六项图书馆资料及其附件，以免再出现误会。

路政署、环境保护署及环境运输及工务局

个案编号：OMB 2003/0313-0314；OMB 2003/0994

路政署、环境保护署及环境运输及工务局 — 隔音屏障 — 在吐露港公路安装和拆除隔音屏障方面行政失当 — 部分成立

投诉人指路政署、环境保护署（「环保署」）及环境运输及工务局在吐露港公路安装隔音屏障，之后又予以拆除，是行政失当。他认为环境影响评估（「环评」）既然确定需要安装隔音屏障，但有关部门又把那些屏障拆除，是浪费公帑。他又认为隔音屏障颜色太多，影响驾驶安全。

安装及拆除隔音屏障的过程

2. 为了应付日益繁忙的交通，路政署建议把吐露港公路的其中一段，由双程三线扩阔为双程四线行车。一九九七年四月，路政署的顾问完成环评研究，确定公路沿线多个现有及拟建的发展项目将会受到超出法例标准的噪音影响，因此建议安装隔音屏障。拟建的发展项目主要位于白石角填海区（「白石角」）和大埔第 39 区（「第 39 区」）。一九九八年十一月，环保署就吐露港公路扩阔工程（「工程」）发出环境许可证，订明路政署须安装隔音屏障。

3. 一九九九年三月，路政署批出工程合约。由于第 39 区的发展项目没有明确的发展时间表，路政署在合约内只订明隔音屏障的地基工程，而隔音屏障上层结构的装设则列为「备用项目」。由于第39区在二零零四年之前并无确实的发展计划，路政署在一九九九年九月确定不会进行「备用项目」。

4. 二零零零年六月，城市规划委员会因白石角发展项目的时间表有变，建议取消为该区装设隔音屏障。同年八月，在一次跨部门会议上，与会者同意延迟为第39区装设隔音屏障的工程。地政总署亦同意在白石角的卖地条款内，要求发展商负责噪音缓解措施。路政署在环保署批准修改环境许可证的条件后，取消为白石角装设隔音屏障，并于同月提出修改许可证的条件，以便延迟进行第39区的隔音屏障工程。

5. 二零零一年一月，环保署告知路政署，延迟装设隔音屏障须重新进行环评程序并谘询公众。路政署估计整个过程需时八个月，万一环保署在环评工作完成后不批准申请，隔音屏障工程便不能配合工程合约中的兴建时间表，承建商到时或会提出申索。因此，路政署于二零零一年三月决定为第39区安装隔音屏障。

6. 然而，有人开始关注隔音屏障妨碍道路使用者欣赏吐露港的景色，而且吐露港公路某些路段附近只有很少住宅，对隔音屏障的需求不大。二零零二年十一月，环境运输及工务局向立法会交通事务委员会简报有关工程及装设隔音屏障的事宜，并承诺检讨安装隔音屏障的安排。二零零三年一月，该局就装设隔音屏障制订新指引，并向立法会的交通事务委员会及环境事务委员会解释。

7.　二零零三年四月，路政署向环保署申请修改环境许可证的条件，以便拆除或改装隔音屏障。环保署在五月批准申请，但路政署必须在第39区和香港中文大学的发展项目落成之前，重新安装隔音屏障。拆除及改装隔音屏障的工程大致在同年五月完成。

观察所得及意见

8.　本署认为，路政署若在一九九九年九月决定延迟隔音屏障工程时即申请修改环境许可证的条件，而非等到二零零零年八月才申请，就可以及时完成所需的环评程序和确定可以延迟进行工程，从而避免拆除及改装隔音屏障。因此，对路政署的投诉部分成立。

9.　本署留意到，环保署在二零零一年一月坚持认为，路政署如打算延迟装设隔音屏障，便须重新进行整个环评程序。可是到二零零三年四月路政署申请修改环境许可证的条件时，却只要求该署提交补充环评资料，而不再坚持进行整个环评程序。环保署的处理手法前后不一，反映先前较为官僚或过于谨慎，后来则大为宽松。环保署假如能在二零零一年较弹性地处理路政署延迟装设隔音屏障的申请，便可以避免屏障在装设后又拆除及改装。因此，对环保署的投诉部分成立。

10.　环境运输及工务局虽然曾就拆除隔音屏障谘询立法会的环境事务委员会和交通事务委员会，以及部分区议员，但却没有就拆除工程的影响，特别是须延长临时交通安排对道路使用者造成的不便，进行更广泛的谘询。此外，本署怀疑有多少市民关注隔音屏障阻挡吐露港的景色。该局就装设隔音屏障制订的新指引，应该只适用于新的工程项目，而非追溯至正在施工的工程。拆去新建成的隔音屏障造成资源浪费，因此，对环境运输及工务局的投诉部分成立。

结论

11.　整体而言，这宗投诉部分成立。至于隔音屏障采用的颜色，由于涉及专业判断，不属于本署可调查的范畴。

建议

12.　本署建议环境运输及工务局：

(a)　检讨决策程序，拟定如何平衡各方面不同的意见；

(b)　指示负责道路工程的部门，假如受噪音影响土地的发展预计可能有变，应尽早与环保署等部门协调，修改环境许可证的条件；以及

(c)　提醒各工务部门，在工程合约内预留足够时间，以便就更改纾减噪音措施谘询公众。

13.　路政署完全接纳本署的调查结果及建议。

14.　虽然环保署和环境运输及工务局不同意他们应为事件负上部分责任，但申诉专员经考虑各项有关的理据后，决定维持本署的结论及建议。

运输署及民政事务总署

个案编号：OMB 2003/4239；OMB 2004/0059

运输署 — 渡轮服务牌照 — (a)没有公开招标便批出新的「街渡」牌照 — 部分成立

民政事务总署 — 徵询民意 — (b)没有就新的「街渡」服务进行充分谘询 — 不成立

投诉人是某离岛「街渡」牌照的持有人。二零零三年十月，他发现运输署批出了新的「街渡」牌照予一家公司，营运来往该离岛及市区的新航线。他指称，有关部门从没有徵询民意，也没有公开招标。他批评运输署处事不公，因为该公司只须在周末和假日服务，而他在平日亦须为少量乘客提供服务。

(a) 点投诉

2.　《渡轮服务条例》第28(6)条订明，凡有二人或超过二人可能申请牌照，运输署署长须安排公开招标。然而，运输署解释，由于公众对离岛「街渡」服务的需求不高，只有少数人有意营办服务，因此该署一向采取较宽松的态度审批这类牌照的申请。目前所有这类牌照都是没有经过公开招标便发出的。

3.　本署认为，运输署以为不会有其他人愿意申请新的牌照，因而决定豁免公开招标的程序，实在太过武断。事实上，该署已留意到前往该离岛的旅客对「街渡」服务的需求增加，实不应忽视可能有其他人愿意营办该航线。对于该署要求投诉人在平日及假日均须提供服务，却容许新航线只在周末及假日提供服务，是否有欠公平，本署认为，假如该署曾给予投诉人同等机会，透过公开招标竞投该航线，则有关安排便属公平。

4.　本署留意到，运输署一直沿用在一九八零年代初制定的部门训令，但该训令没有提及如何确定是否需要进行公开招标及如何徵询民意。该训令显然已不合时宜。

5.　因此，(a)点投诉部分成立。

(b) 点投诉

6.　运输署表示已透过民政事务总署（「民政总署」）徵询民意，但事实上并没有告知民政总署新的「街渡」服务是为旅客而设的。因此，民政总署只集中于谘询岛上居民，因而口头谘询了居民代表，但没有提交区议会讨论此事。虽然投诉人本身亦是岛上居民，但居民代表没有把此事转告他。

7.　谘询不足，是由于运输署给民政总署的指示不明确所致。因此，针对民政总署的(b)点投诉不成立。

结论及建议

8. 整体而言，这宗投诉部分成立。

9. 申诉专员建议运输署，尽快就有关公开招标的规定及徵询民意的程序检讨及修订部门训令，另建议民政总署提醒员工，在其他部门要求进行咨询时，应小心查证咨询的目的及范围。

10. 两个部门均接纳本署的结论及建议。

影视及娱乐事务管理处

个案编号：OMB 2004/2582

影视及娱乐事务管理处 — 处理投诉 — 延误处理及回覆一宗投诉 — 成立

二零零四年三月底，投诉人曾致电广播事务管理局（「广管局」）的行政机构影视及娱乐事务管理处（「影视处」），投诉同年二月底在电视播出的某个问答比赛节目中，主持人裁判错误。影视处于四月二十日简覆投诉人后，至六月四日才回覆他投诉不属广管局的职权范围。投诉人不满影视处花了一段长时间研究才得出这样的结论。

2. 影视处表示，已依照服务承诺，于15个工作天内通知投诉人调查的进度。但由于该处削减人手，又要处理急增的投诉，加上经初步研究后认为这宗投诉不在广管局的职权范围之内，故该处不予优先处理，结果花上 53 个工作天才回覆投诉人。

3. 本署注意到，该处虽在简覆中表示已就投诉展开调查，事实上却没有作出过任何调查行动。此外，该处的服务承诺订明「须在15个工作天内以书面通知投诉人调查的进度或结果」。可是，简覆内并没有提供准确细节，令人质疑该简覆是否可以当作「以书面通知投诉人调查的结果」。若以六月四日的覆函计算，该处回覆投诉人的时间则远超过 15 个工作天的期限指标。

4. 再者，影视处职员应早就察觉到这宗投诉不在广管局职权范围之内。花上 53 个工作天才能确定这一点并通知投诉人，处理时间实嫌太久。

5. 本署在调查过程中亦发现，尽管投诉人提供给本署的资料大致正确，但影视处却错误地翻看在另一天播出的问答比赛节目，可见该处职员在处理这宗投诉及本署的查讯时态度马虎。

6. 申诉专员认为这宗投诉成立。

7. 影视处已接纳本署提出的下列建议：

(a) 向投诉人道歉；

(b) 提醒职员注意在发给市民的信件中提供准确资料；

(c) 在服务承诺中分别为「调查的进度」及「调查的结果」订立不同的回覆期限指标；

(d) 引入机制，于接到明显不在广管局职权范围之内的投诉时，可及早决定无须展开调查；以及

(e) 为(d)项所述的投诉订立期限指标时，应规定须于较短的时间内回覆。